

**EFEKTIVITAS PROGRAM MASTER METER PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA (STUDI KASUS DI KELURAHAN KETABANG  
KECAMATAN GENTENG KOTA SURABAYA)**

**Ahmad Habib Musyafak**

12040674264 (S-1 Administrasi Negara, FISH, UNESA) [ahmad.habib83@yahoo.com](mailto:ahmad.habib83@yahoo.com)

**Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.**

0023128303 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) [vita.unesa@yahoo.com](mailto:vita.unesa@yahoo.com)

**Abstrak**

Program Master Meter merupakan program PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, untuk meningkatkan akses air PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang ditujukan kepada Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) di Kota Surabaya yang bertempat tinggal di wilayah/ lokasi yang secara teknis maupun administratif tidak dapat dilayani PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Program Master Meter merupakan kerjasama antara PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan *Indonesia Urban Water Sanitation and Hygiene* (IUWASH). Master Meter sendiri adalah sambungan dengan satu meter induk yang kemudian didistribusikan secara swadaya oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM). Program Master Meter mulai dilaksanakan pada tahun 2010 namun sampai tahun 2015 masih terpasang 19 titik Master Meter di 8 Kelurahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektif seberapa pelaksanaan Program Master Meter PDAM Surya Sembada Kota Surabaya (Studi Kasus di Kelurahan Ketabang Kecamatan Genteng Kota Surabaya). Dalam penelitian ini menggunakan indikator yang digunakan adalah teori pengukuran efektivitas oleh Budiani yaitu Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Tujuan Program, Pemantauan Program. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 95 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ukuran efektivitas yang dilakukan diperoleh rata-rata nilai yang dihasilkan sebesar 4,45 maka berada pada interval 4,21 – 5 yang mempunyai arti Sangat Efektif. Sementara prosentase efektivitas program Master Meter PDAM Surya Sembada Kota Surabaya (Studi Kasus di Kelurahan Ketabang Kecamatan Genteng Kota Surabaya) mencapai 89% yang artinya “Cukup Efektif”.

**Kata Kunci:** *Efektivitas, Program, Master Meter*

**Abstract**

Master Meter is a PDAM Surya Sembada Surabaya City program, to improve water access PDAM Surya Sembada Surabaya City addressed to low income resident (MBR) in Surabaya City which are technically and administrative are not served by PDAM Surya Sembada Surabaya City. Master Meter program is a form of cooperation between PDAM Surya Sembada Surabaya City with *Indonesia Urban Water Sanitation and Hygiene* (IUWASH). Master Meter is connection with one meter then distributed independently by Independent Group Communities (KSM). Master Meter program started in 2010 but until 2015 are still attached 19 points master meters in 8 urban communities. This study attempts to know how effective implementation of the master meter program PDAM Surya Sembada Surabaya City (Studies in Ketabang Urban Communities Genteng Subdistrict Surabaya City). In this study using the indicator used is the measurement of the effectiveness of theory by Budiani that is Targeting Accuracy Program, Socialization Program, Objectives Program, Monitoring Program. This study took a sample of 93 respondent. The data collection techniques used were questionnaire, observation and documentation. The result of study obtained measures of effectiveness were conducted an average value 4,45 generated. With a value of 4,45 then the result is in the interval from 4,21 – 5 which has means Very Effective. While prosentase the effectiveness Master Meter program PDAM Surya Sembada Surabaya City (Studies in Ketabang Urban Communities Genteng Subdistrict Surabaya City) reached 89% it means “Enough Effective”.

**Keywords:** *Effectiveness, Program, Master Meter.*

## PENDAHULUAN

Kebutuhan air merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia, serta menjadi hak dan kewajiban seseorang atau masyarakat. Pengadaan air bersih atau air minum merupakan kegiatan pemanfaatan sumber daya alam yang berguna bagi kehidupan manusia, di mana air merupakan kebutuhan dasar manusia yang sangat vital bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik kebutuhan sehari-hari maupun kebutuhan yang lain. Di Negara Indonesia telah menempatkan air dalam suatu kerangka kebijakan yang mendasar dalam Pasal 33 UUD 1945 BAB XIV ayat (3) bahwa “bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.” Maka dari itu dalam mengelola kekayaan alam, perusahaan negara ataupun perusahaan daerah mempunyai fungsi sebagai pelayan masyarakat dalam memberikan dan menyediakan layanan jasa ataupun barang kepada publik. Sesuai yang ada dalam pembukaan Undang – Undang Dasar (UUD) 1945 yang mengamanatkan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia didirikan dengan tujuan untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Yang mempunyai makna bahwa negara mempunyai kewajiban untuk melayani setiap warga negara dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya atas jasa publik, barang publik serta pelayanan administrasi.

Kebutuhan dasar akan air selalu meningkat dan berkembang sejalan dengan pertumbuhan penduduk dan kemajuan diberbagai bidang akibat pembangunan, karena sejalan dengan kemajuan itu semakin meningkat pula kebutuhan warga masyarakat. Air tidak lagi hanya semata-mata berfungsi untuk minum, mandi, dan mencuci tetapi juga berkembang menjadi bahan ekonomis terutama di kota-kota. Dengan melihat kenyataan yang ada, tidak dapat dipungkiri, bahwa air merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan sehari-hari bagi masyarakat. Oleh karena itu peranan pemerintah sangat diharapkan, karena salah satu fungsi dari pemerintah adalah melayani kepentingan masyarakat. Untuk itu dalam hal urusan penyediaan dan pelayanan air bersih diberikan sepenuhnya kepada tiap-tiap daerah untuk mengelolanya. Sejarah panjang berdirinya perusahaan pengelolaan air minum, sampai terbentuknya PDAM dan terbitnya UU 5/1962 tentang Perusahaan Daerah merupakan bukti nyata keseriusan Pemerintah dalam pengelolaan air minum.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu unit badan usaha milik daerah

(BUMD) yang bergerak dalam bidang penyedia air minum dan air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air minum yang diawasi dan dimonitor oleh aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Aktivitas PDAM antara lain mengumpulkan, mengolah, dan menjernihkan sampai mendistribusikan air ke masyarakat/pelanggan. Salah satunya PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang merupakan BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) yang dimiliki Kota Surabaya.

Di daerah perkotaan di Indonesia, rumah tangga miskin dan berpenghasilan rendah mengalami kesulitan dalam memperoleh pelayanan air perpipaan. Seringkali, PDAM tidak memiliki cukup pasokan air baku untuk melayani pelanggan baru. Namun pada beberapa kasus, terdapat berbagai hambatan lain yang tidak memungkinkan mereka untuk menikmati layanan air perpipaan. Mungkin karena berlokasi di pemukiman liar tanpa hak kepemilikan dimana PDAM tidak diizinkan membangun infrastruktur secara resmi; mungkin juga tempat tinggal mereka terdapat di daerah yang kurang terencana dan padat penduduk sehingga sistem distribusi air sangat sulit untuk dikembangkan dan dipelihara atau mungkin saja karena mereka memang tidak mampu untuk membayar biaya pemasangan sambungan (seharga sekitar USD 150 atau IDR 2 juta). Sebagai gantinya, rumah tangga miskin dan berpenghasilan rendah memenuhi kebutuhan air bersih mereka dari berbagai macam sumber. Mulai dari keran umum yang biasanya sulit untuk diakses atau berada dibawa kendali “mafia” air setempat, penjual air keliling yang menjualnya per jerigen berisikan 20 liter air, sumur dangkal yang biasanya sudah terpolusi dan payau, serta toko penjual air setempat yang menjual air minum “olahan” dengan harga yang cukup mahal. Pada akhirnya, rumah tangga miskin dan berpenghasilan rendah justru membayar 20 sampai 30 kali lebih mahal dibandingkan yang mendapatkan akses layanan air perpipaan.

Dari uraian permasalahan di atas juga dialami di Kota Surabaya terkait kebutuhan air bersih bagi masyarakat adalah masih banyaknya daerah yang belum mendapatkan layanan air bersih dari PDAM, hal ini terjadi karena sebagai berikut:

1. Berlokasi di pemukiman liar tanpa hak kepemilikan dimana PDAM tidak diizinkan membangun infrastruktur secara resmi.
2. Tempat tinggal mereka terdapat di daerah yang kurang terencana dan padat penduduk sehingga

Efektivitas Program Master Meter Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya di Kelurahan  
Ketabang Kecamatan Genteng Kota Surabaya

sistem distribusi air sangat sulit untuk dikembangkan dan dipelihara.

3. Masyarakat memang tidak mampu untuk membayar biaya pemasangan sambungan.
4. Sudah puluhan tahun tidak bisa menikmati layanan air bersih dari PDAM.

Oleh karena itu PDAM Surya Sembada Surabaya dalam mempercepat cakupan layanannya dan memenuhi kebutuhan air bagi masyarakat Kota Surabaya, PDAM Surya Sembada Surabaya menciptakan beberapa program. Salah satu program tertera dalam Peraturan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Nomor 5-1 Tahun 2010 tentang Pelayanan Penyediaan Air Minum Dengan Sistem Sambungan Master Meter yang kemudian disebut dengan Program Master Meter. Program Master Meter merupakan sebuah alternatif layanan sambungan air minum perpipaan untuk hunian yang status lahannya tidak jelas. Program Master Meter juga cocok untuk diterapkan di suatu kawasan kumuh dimana PDAM tidak mungkin membangun jaringan distribusi sesuai standar teknisnya. Lokasi sambungan master meter ditetapkan oleh PDAM berdasarkan pertimbangan teknis dan kelayakan lokasi pemasangan, kondisi sosial serta pertimbangan khusus lainnya. Program Master Meter ini merupakan program PDAM Surabaya untuk meningkatkan akses air PDAM yang ditujukan kepada Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) di Kota Surabaya yang bertempat tinggal di wilayah / lokasi yang secara teknis maupun administratif tidak dapat dilayani PDAM Surabaya.

Di Kota Surabaya jumlah keseluruhan yang mendapatkan manfaat program master meter dari tahun 2010,2011,2012 dan 2015 terpasang 19 master meter diantaranya di Kelurahan Wonokromo, Kelurahan Jagir, Kelurahan Greges, Kelurahan Ngagel Rejo di Bratang Gede (5 Master Meter) , Bratang Perintis (2 Master Meter), Kelurahan Tambak Sarioso (2 Master Meter), Kelurahan Ketabang (3 Master Meter), Kelurahan Keputih ( 2 Master Meter), Kelurahan Kertajaya ( 2 Master Meter) total keseluruhan penerima sampai tahun 2015 mencapai 1267 penerima manfaat. Di tahun 2015 dari target 50 Master Meter yang terpasang masih 5 Master Meter yang berada di kawasan Kelurahan Ketabang, Wilayah Ngemplak, Wilayah Legundi, Wilayah Kanganin, Kelurahan Greges, Kota Surabaya, yang berjumlah 259 penerima manfaat.

Tahun 2015 terdapat 2 kelurahan yang sudah menerima pemanfaatan Program Master Meter, yang pertama di Kelurahan Ketabang terdapat 3 titik

pemasangan Master Meter, diantaranya di Wilayah Ngemplak di tanah pengairan, wilayah Legundi dan wilayah Kanganin berada diatas tanah PT KAI. Sedangkan di Kelurahan Tambak Sarioso terdapat 2 titik pemasangan Master Meter diantaranya di wilayah Greges 1 dan Wilayah Greges 2.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Dani selaku Staff Senior di Bagian Pelayanan dan Pemasaran mengatakan:

"Sebelum pogram ini muncul permasalahan yang terjadi di masyarakat kelurahan ketabang ini diantaranya: pertama wilayah yang sulit dipasang pipa PDAM yang mana di wilayah tersebut berada diatas tanah PT KAI, sehingga masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan air bersih menggunakan air sumur atau membeli air jerigen. Kedua berada di pusat Kota (selayaknya bisa menikmati fasilitas umum tapi terkendala masalah teknis dan administrasi). Ketiga antusiasme masyarakat sangat tinggi terhadap kebutuhan air bersih sebelum adanya program master meter. Keempat sudah puluhan tahun di kelurahan ketabang ini tidak mendapatkan fasilitas pelayanan air dari PDAM. Sedangkan di kelurahan Greges ini wilayah yang sulit dipasang pipa PDAM yang mana di 2 wilayah tersebut berada diatas tanah pengairan, yang kedua masyarakat membeli air jerigen dari pedagang keliling."

"Ini merupakan upaya PDAM agar warga yang dulu tidak dapat menikmati air bersih secara langsung, bahkan tidak dapat mengurus pemasangan sambungan air baru, kini dapat menikmati air bersih secara langsung," kata Dirut PDAM Surabaya Ashari Mardiono saat meresmikan "Master Meter". Menurut dia, PDAM terus melakukan upaya percepatan demi mewujudkan target cakupan pelanggan 100 persen pada 2019 mendatang, salah satunya melalui program "Master Meter" yang diperuntukkan bagi warga Kota Pahlawan yang selama ini tinggal di kawasan sulit dijangkau pipa PDAM. Ashari mengatakan selama ini warga yang menempati wilayah yang tidak bisa dipasang pipa PDAM dikarenakan status tanahnya merupakan tanah milik PT Kereta Api (KAI). Karena status ilegal tanahnya itulah, PDAM harus membayar sewa bila ingin memasang pipa. "Master Meter ini merupakan upaya solutif untuk mengatasi masalah tersebut," katanya. Ia mengatakan ini merupakan upaya PDAM agar warga yang dulu tidak dapat menikmati air bersih secara langsung, bahkan tidak

dapat mengurus pemasangan sambungan air baru, kini dapat menikmati air bersih secara langsung.

Program ini merupakan kerjasama dengan *Indonesia Urban Water Sanitation and Hygiene* (IUWASH). IUWASH adalah program lima tahun dengan total pendanaan dari USAID sebesar 40,7 juta *dollar* Amerika Serikat, program ini adalah bagian dari kerjasama dan komprehensif antara Pemerintah Indonesia dan Amerika Serikat yang ditandatangani pada tahun 2009 oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono dan Presiden Barack Obama. Tujuan dari IUWASH adalah mendukung Pemerintah Indonesia dalam mencapai kemajuan signifikan untuk Tujuan Pembangunan Millenium (*Millenium Development Goals/MDGs*) 2015 dan target *Universal Access* 2019 khususnya bagi peningkatan akses masyarakat terhadap air bersih yang aman dan fasilitas sanitasi yang layak.

Dalam pelaksanaannya menuai pro-kontra yang terjadi dalam program ini, masyarakat Kota Surabaya yang ingin merasakan layanan air minum dari PDAM yang bertempat tinggal di tanah ilegal sangat mendukung program ini, namun disisi lain adalah pemasangan master meter ini yang menjadi kendala yaitu masyarakat harus berkoordinasi atau membuat perjanjian dengan warga yang status tanahnya legal agar bisa ditempati master meter PDAM. Dulu sebelum program ini muncul jika PDAM ingin memasang dengan menggunakan tanah legal yang ditempati warga seperti milik tanah PERUMKA atau sekarang PT. KAI, PDAM diperkenankan menyewa tanah milik PERUMKA atau PT. KAI dan harus membayar tanah tersebut kurang lebih 33 juta pertitik sekitar 100m pertahun.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan menjadi perhatian bagi peneliti dan merupakan sesuatu yang menarik untuk dikaji terkait seberapa efektif pelaksanaan Program Master Meter Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya (Studi Kasus di Kelurahan Ketabang Kecamatan Genteng Kota Surabaya). Oleh sebab itu, peneliti berinisiatif untuk mengkaji lebih mendalam mengenai hal tersebut dalam sebuah wadah penelitian yang berjudul **“Efektivitas Program Master Meter Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya (Studi Kasus di Kelurahan Ketabang Kecamatan Genteng Kota Surabaya).”** Maka muncul rumusan masalah “seberapa Efektif Pelaksanaan Program Master Meter Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya (Studi Kasus di Kelurahan Ketabang Kecamatan Genteng Kota Surabaya)?”.

Penelitian ini menggunakan teori efektivitas dari Budiani (2007) yang menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator, sebagai berikut:

1. Ketepatan sasaran program yaitu sejauh mana pelanggan dari program tersebut tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
2. Sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran program pada khususnya.
3. Sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran program pada khususnya.
4. Pemantauan program yaitu kegiatan yang dilakukan setelah pemberian hasil dari program sebagai bentuk perhatian kepada pelanggan.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang mengungkapkan fakta-fakta dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti dengan data yang dikumpulkan dilapangan dan dinyatakan dengan angka-angka. Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Ketabang (Legundi, Kangingan). Lokasi penelitian ini dipilih karena wilayah yang sulit dipasang pipa PDAM yang mana di dua wilayah tersebut berada diatas tanah PT KAI.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya“(Sugiyono, 2011:90). Populasi dalam penelitian ini adalah semua penerima manfaat program Master Meter di wilayah Kangingan dan Legundi yang berjumlah 95 penerima manfaat.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling jenuh*. Teknik ini digunakan karena jumlah pengguna dibawah 100 orang, apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih (Arikunto (2010:174). berdasarkan pertimbangan bahwa peneliti akan

mengambil semua anggota populasi yaitu penerima manfaat Program Master Meter berjumlah 95 (sembilan puluh lima) orang anggota orang disebabkan jumlah sampel relatif kecil sehingga nantinya akan meminimalisir kesalahan bila diambil seluruhnya. Jadi jumlah sampel yang diambil oleh peneliti sejumlah 95 orang yang menjadi penerima manfaat Program Master Meter di Kelurahan Ketabang ( Legundi, Kanginan) Kota Surabaya.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dari data primer dan data sekunder. Data primer penelitian ini berupa angket yang akan dibagikan kepada penerima manfaat sejumlah 95 orang; wawancara tidak terstruktur beberapa pegawai/staf PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, serta beberapa penerima manfaat untuk memberikan keterangan pada hasil perhitungan dan observasi yang dilakukan oleh peneliti secara langsung terhadap fenomena sosial yang terjadi di lokasi penelitian untuk mendapat data yang bersifat tindakan atau perilaku manusia. Sedangkan data sekunder didapat melalui dokumentasi berupa data pada saat melakukan penelitian ataupun dokumen yang diberikan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Setiap variabel penelitian memiliki beberapa indikator dan dimensi yang merupakan penjelasan atas variabel tersebut, yang ditentukan atas dasar konsep teoritik, hasil penelitian sebelumnya serta pemikiran-pemikiran dari para peneliti (Riduwan, 2009). Indikator dari variabel efektivitas dalam penelitian ini adalah seperti yang dikemukakan oleh (Budiani 2007) yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, pemantauan program. Keempat indikator tersebut kemudian dijabarkan menjadi beberapa instrument pernyataan yang nantinya dibuat sebagai pedoman pembuatan angket yang akan dijawab oleh responden. Maka pengukuran pada instrument yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Pada penelitian ini Skala Likert digunakan untuk memberikan arti bagi responden berdasarkan item pernyataan atas pengembangan pernyataan dari indikator variabel kriteria efektivitas dengan nilai 1 (satu) sampai 5 (lima). Seperti pada tabel berikut:

**Tabel 1.**  
**Skala Likert**

Jawaban	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono, 2012

Selanjutnya uji instrumen penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua uji ini menggunakan aplikasi SPSS 17 dengan taraf signifikansi 5%. Aplikasi SPSS 17 merupakan aplikasi yang berfungsi untuk menguji berbagai macam uji yang digunakan untuk penelitian kuantitatif.

Metode analisis data kuantitatif penelitian ini dibagi menjadi 3 tahap, sebagai berikut:

1. Pada proses pengolahan data, data yang telah dikelompokkan secara sistematis ke dalam sub-sub yang telah ditentukan akan dimasukkan ke dalam tabel frekuensi untuk memperjelas klarifikasi. Klarifikasi data hasil kuisioner berdasarkan 5 (lima) kategori yang telah ditentukan sebagaimana yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:
  1. Nilai satu untuk jawaban sangat tidak setuju
  2. Nilai dua untuk jawaban tidak setuju
  3. Nilai tiga untuk jawaban ragu-ragu
  4. Nilai empat untuk jawaban setuju
  5. Nilai lima untuk jawaban sangat setuju
2. Pengorganisasian data dilakukan terhadap data data yang telah disajikan dalam bentuk tabel frekuensi berdasarkan kriteria ukuran efektivitas. Berikut ini tahapan dalam pengorganisasian data yang dilakukan peneliti, sebagai berikut:
  1. Mencari mean atau biasa disebut angka rata-rata skor yang diperoleh, dalam tahap ini peneliti terlebih dahulu mencari rata-rata skor setiap kuesioner dengan menyajikannya berdasarkan indikator.
  2. Mencari Mean atau nilai rata-rata disetiap indikator dengan menggunakan rumus:

**Rumus Mean Indikator**

$$M_i = \frac{\sum M_i}{N}$$

Hadi (2001)

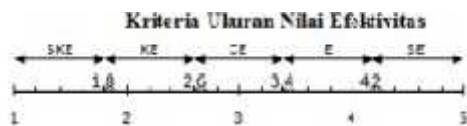
3. Membuat kelas interval

$$c = \frac{a - b}{5}$$

Kriteria Ukuran Nilai Efektivitas		
NO	Kriteria	Interval Nilai
1.	Sangat efektif (SE)	4,21 – 5
2.	Efektif (E)	3,41 – 4,2
3.	Cukup Efektif (CE)	2,61 – 3,4
4.	Kurang Efektif (KE)	1,81 – 2,6
5.	Sangat Kurang Efektif (SKE)	1 – 1,8

Sumber : data yang diolah

Secara kontinum digambarkan sebagai berikut:



4. Perhitungan menentukan prosentase efektivitas

$$M_v = \frac{\sum M_v}{N}$$

5. Memprosentasekan hasil perhitungan variabel

$$\frac{\text{nilai yang dihasilkan } M_v}{\text{nilai skor tertinggi}} \times 100\%$$

3. Penemuan Hasil, Hasil dari perhitungan jumlah skor tiap item untuk setiap kategori yang dinyatakan dalam bentuk prosentase kemudian dikategorikan sesuai dengan prosentase pada kelas interval. Perhitungan per item pada setiap variabel juga akan dilakukan guna untuk menghitung skor akhir guna menentukan kategori penentu pada tiap variabel dalam bentuk prosentase. Nilai prosentase tersebut kemudian dinyatakan dalam bentuk kata-kata untuk dideskripsikan agar mudah dipahami oleh pembaca.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Deskripsi Karakteristik Responden

Penyajian data pada penelitian ini berupa klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Data yang diperoleh berdasarkan jenis kelamin responden penelitian ini responden laki-laki berjumlah 66 orang atau sekitar 69% dari jumlah seluruh responden, sedangkan responden perempuan berjumlah 29 orang atau sekitar 31% dari jumlah

seluruh responden. Selanjutnya berdasarkan usia sebagian besar berada rentang usia 41-50 tahun atau sekitar 56% dari dari jumlah seluruh responden, di rentang usia 51-60 tahun atau sekitar 28%, di rentang usia 30-40 tahun atau sekitar 12% dan di rentang usia 61-70 tahun atau sekitar 4%. Selanjutnya berdasarkan pekerjaan sebagian besar pendaftar dan penerima program master meter pekerjaannya adalah swasta berjumlah 60 orang atau sekitar 63% dari dari jumlah seluruh responden, serabutan berjumlah 11 orang atau sekitar 12%, ibu rumah tangga berjumlah 21 orang atau sekitar 22% dan pensiunan swasta berjumlah 3 orang atau sekitar 3%.

### b. Hasil dan Pembahasan

Dengan jumlah sampel sebanyak 95 penerima manfaat program Master Meter maka diperoleh nilai r tabel pada tabel product momen pearson dengan tingkat signifikansi 5% adalah 0,202. Oleh karena itu dihasilkan uji validitas sebagai berikut:

Tabel 2.

Hasil Uji Validitas

No	r-hitung	r-tabel	N	Keterangan
1	0,328	0,202	95	Valid
2	0,374	0,202	95	Valid
3	0,389	0,202	95	Valid
4	0,435	0,202	95	Valid
5	0,639	0,202	95	Valid
6	0,627	0,202	95	Valid
7	0,445	0,202	95	Valid
8	0,429	0,202	95	Valid
9	0,407	0,202	95	Valid
10	0,351	0,202	95	Valid
11	0,336	0,202	95	Valid
12	0,520	0,202	95	Valid
13	0,523	0,202	95	Valid
14	0,438	0,202	95	Valid
15	0,437	0,202	95	Valid
16	0,390	0,202	95	Valid
17	0,318	0,202	95	Valid
18	0,265	0,202	95	Valid
19	0,522	0,202	95	Valid
20	0,396	0,202	95	Valid
21	0,136	0,202	95	Invalid
22	0,454	0,202	95	Valid
23	0,088	0,202	95	Invalid
24	0,262	0,202	95	Valid
25	0,440	0,202	95	Valid

Hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach* dihasilkan nilai 0,79 > 0,6 maka indikator berarti



dapat diterima dan penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

Analisa data penelitian, dengan pengolahan dan perhitungan data melalui penyebaran kuesioner, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

#### Indikator Ketepatan Sasaran Program

Tabel 3

Nilai Skor Jawaban Responden Indikator Ketepatan Sasaran Program							
No Kuesioner	Interval Nilai					ΣX	Rata-rata nilai kuesioner (Mk)
	STS	TS	RG	S	SS		
1	0	0	0	120	325	445	4,68
2	0	0	0	112	335	447	4,70
3	0	0	0	128	315	443	4,66
Jumlah Rata-rata Nilai Kuesioner (Mk)							14,04

Sumber: data yang diolah 2016

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa pernyataan kuesioner nomor satu yang bernilai 4,68 berada pada interval 4,21 – 5 yang artinya Sangat Efektif (SE), pernyataan kuesioner nomor dua yang bernilai 4,70 berada pada interval 4,21 – 5 yang artinya Sangat Efektif (SE), pernyataan nomor tiga yang bernilai 4,66 berada pada interval 4,21 – 5 yang artinya Sangat Efektif (SE). Nilai yang tertinggi adalah pada nomor dua yakni ketepatan sasaran program adalah masyarakat berpenghasilan rendah atau yang kurang mampu dengan hasil 4,70. Berdasarkan observasi ini terjadi karena seluruh masyarakat yang menerima dan mengurus program master meter adalah masyarakat berpenghasilan rendah yang menempati tanah milik PT KAI di wilayah Kanganan dan Legundi. Dari ketiga indikator tersebut keseluruhan rata-rata adalah sangat efektif yang artinya ketepatan sasaran program ini sudah tepat dan sasarnya kalau bisa cakupan layanan program Master Meter diperluas lagi.

Kemudian menghitung nilai rata-rata indikator:

$$Mk = 14,04$$

$$N = 3$$

$$Mi = \frac{\sum Mk}{N}$$

$$Mi = \frac{14,04}{3}$$

$$Mi = 4,68$$

Nilai rata-rata dari indikator Ketepatan Sasaran program adalah 4,68 yang termasuk dalam kriteria Sangat Efektif. Seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4

Kriteria Ukuran Nilai Efektivitas Indikator Ketepatan Sasaran Program					
Indikator	Nilai	Interval Nilai			
		(SKE) 1 – 1,8	(KE) 1,81 – 2,4	(E) 2,41 – 3,4	(SE) 3,41 – 5
Ketepatan sasaran	4,68	-	-	-	X

Sumber: data yang diolah 2016

#### Indikator Sosialisasi Program

Tabel 5

Nilai Skor Jawaban Responden Indikator Sosialisasi Program							
No Kuesioner	Interval Nilai					ΣX	Rata-rata nilai kuesioner (Mk)
	STS	TS	RG	S	SS		
1	0	0	9	329	60	399	4,09
5	0	0	21	283	80	384	4,09
6	0	0	63	232	80	375	3,94
7	0	0	3	329	70	393	4,13
8	0	0	0	316	80	396	4,16
9	0	2	6	272	120	400	4,21
10	0	0	0	203	140	408	4,29
11	0	0	0	296	105	401	4,22
Jumlah Rata-rata Nilai Kuesioner (Mk)							33,13

Sumber: data yang diolah 2016

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa pernyataan kuesioner nomor empat yang bernilai 4,09 berada pada interval 3,41 – 4,2 yang artinya Efektif (E), pernyataan kuesioner nomor lima yang bernilai 4,09 berada pada interval 3,41 – 4,2 yang artinya Efektif (E), pernyataan nomor enam yang bernilai 3,94 berada pada interval 3,41 – 4,2 yang artinya Efektif (E), pernyataan nomor tujuh yang bernilai 4,13 berada pada interval 3,41 – 4,2 yang artinya Efektif (E), pernyataan nomor delapan yang bernilai 4,16 berada pada interval 3,41 – 4,2 yang artinya Efektif (E), pernyataan nomor sembilan yang bernilai 4,21 berada pada interval 4,21 – 5 yang artinya Sangat Efektif (SE), pernyataan nomor sepuluh yang bernilai 4,29 berada pada interval 4,21 – 5 yang artinya Sangat Efektif (SE), pernyataan nomor sebelas yang bernilai 4,22 berada pada interval 4,21 – 5 yang artinya Sangat Efektif (SE). Pernyataan yang mendapatkan hasil tertinggi dalam indikator sosialisasi program adalah nomor sepuluh tentang adanya pelatihan mengenai pemasangan dan perawatan master meter mendapatkan hasil paling tinggi dengan angka 4,29 yang termasuk dalam kriteria Sangat Efektif (SE). Berdasarkan observasi ini terjadi karena masyarakat di wilayah Kanganan dan Legundi yang dulunya tidak dapat teraliri air PDAM sekarang bisa teraliri air PDAM dan masyarakat sangat menanti-nantikan adanya pelayanan air bersih dari PDAM, dengan adanya sosialisasi mengenai pemasangan dan perawatan sendiri membuat masyarakat sekitar bersama-sama dalam merawat dan memasang master meter dan meter air agar memiliki rasa tanggung jawab dan kepemilikan bersama. Sedangkan terendah nomor enam yang artinya masyarakat ada yang menjawab ragu-ragu karena proses pengajuan tidak

sesuai dengan jangka waktu pemasangan yang telah ditentukan karena pemasangan harus antri dengan wilayah lainnya.

Kemudian menghitung nilai rata-rata indikator:

$$Mk = 33,13$$

$$N = 8$$

$$Mi = \frac{\sum Mk}{N}$$

$$Mi = \frac{33,13}{8}$$

$$Mi = 4,14$$

Nilai rata-rata dari indikator Sosialisasi Program adalah 4,14 yang termasuk dalam kriteria Efektif. Seperti terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 6**

Kriteria Ukuran Nilai Efektivitas Indikator Sosialisasi Program						
Indikator	Nilai	Interval Nilai				
		(SKE)	(KE)	(CL)	(E)	(SL)
		1	1,8	1,81	2,6	2,61 3,4 3,41 4,2 4,21 5
Sosialisasi Program	4,14	-	-	-	X	-

Sumber: data yang diolah 2016.

### Indikator Tujuan Program

**Tabel 7**

Nilai Skor Jawaban Responden Indikator Tujuan Program						
No Kuesioner	Interval Nilai					Rata-rata nilai kuesioner (Mi)
	STS	TS	RG	S	SS	
12	0	0	0	44	420	464
13	0	0	0	49	415	464
14	0	0	0	48	415	463
15	0	0	0	64	395	459
16	0	0	12	196	210	418
17	0	0	0	136	250	436
18	0	0	0	172	250	432
Jumlah Rata-rata Nilai Kuesioner (Mi)						32,97

Sumber: data yang diolah 2016.

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa pernyataan kuesioner nomor dua belas yang bernilai 4,88 berada pada interval 4,21 – 5 yang artinya Sangat Efektif (SE), pernyataan kuesioner nomor tiga belas yang bernilai 4,87 berada pada interval 4,21 – 5 yang artinya Sangat Efektif (SE), pernyataan nomor empat belas yang bernilai 4,87 berada pada interval 4,21 – 5 yang artinya Sangat Efektif (SE), pernyataan nomor lima belas yang bernilai 4,83 berada pada interval 4,21 – 5 yang artinya Sangat Efektif (SE), pernyataan nomor enam belas yang bernilai 4,4 berada pada interval 4,21 – 5 yang artinya Sangat Efektif (SE), pernyataan nomor tujuh belas yang bernilai 4,58 berada pada interval 4,21 – 5 yang artinya Sangat Efektif (SE), pernyataan nomor delapan belas yang bernilai 4,54 berada pada interval 4,21 – 5 yang artinya Sangat Efektif (SE). Pernyataan yang mendapatkan hasil tertinggi dalam indikator tujuan program adalah pernyataan nomor dua belas yakni

tentang peran Program Master Meter dapat menyediakan air bersih kepada masyarakat, hasil perhitungan nilai rata-ratanya adalah sebesar 4,88. Berdasarkan observasi program ini sangat membantu masyarakat yang sudah berpuluh-puluh tahun tinggal wilayah Kanginan dan Legundi yang mana di wilayah tersebut tidak mendapatkan air bersih, sehingga masyarakat hanya mengandalkan air jerigen dan air sumur dan sudah selayaknya masyarakat mendapatkan fasilitas atau layanan air bersih dari PDAM. Sedangkan terendah nomor enambelas artinya masih ada masyarakat menjawab ragu-ragu karena masih banyak daerah yang sama namun belum terlayani program ini dalam menyukseskan target cakupan pelanggan 100 persen pada tahun 2019 yang tinggal 3 tahunan.

Kemudian menghitung nilai rata-rata indikator:

$$Mk = 32,97$$

$$N = 7$$

$$Mi = \frac{\sum Mk}{N}$$

$$Mi = \frac{32,97}{7}$$

$$Mi = 4,71$$

Nilai rata-rata dari indikator Tujuan Program adalah 4,71 yang termasuk dalam kriteria Sangat Efektif. Seperti terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 8**

Kriteria Ukuran Nilai Efektivitas Indikator Tujuan Program						
Indikator	Nilai	Interval Nilai				
		(SKE)	(KE)	(CL)	(E)	(SL)
		1	1,8	1,81	2,6	2,61 3,4 3,41 4,2 4,21 5
Tujuan Program	4,71	-	-	-	-	X

Sumber: data yang diolah 2016.

### Indikator Pemantauan Program

**Tabel 9**

Nilai Skor Jawaban Responden Indikator Pemantauan Program						
No Kuesioner	Interval Nilai					Rata-rata nilai kuesioner (Mi)
	STS	TS	RG	S	SS	
19	0	0	0	270	120	402
20	0	0	6	355	150	408
21	0	0	9	264	130	403
22	0	0	0	200	150	410
23	0	0	0	236	180	416
Jumlah Rata-rata Nilai Kuesioner (Mi)						21,44

Sumber: data yang diolah 2016.

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa pernyataan kuesioner nomor sembilan belas yang bernilai 4,23 berada pada interval 4,21 – 5 yang artinya Sangat Efektif (SE), pernyataan kuesioner nomor dua puluh yang bernilai 4,29 berada pada interval 4,21 – 5 yang artinya Sangat Efektif (SE), pernyataan nomor dua puluh satu yang bernilai 4,24 berada pada interval 4,21 – 5 yang artinya Sangat



Efektivitas Program Master Meter Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya di Kelurahan Ketabang Kecamatan Genteng Kota Surabaya

Efektif (SE), pernyataan nomor dua puluh dua yang bernilai 4,31 berada pada interval 4,21 – 5 yang artinya Sangat Efektif (SE), pernyataan nomor dua puluh tiga yang bernilai 4,37 berada pada interval 4,21 – 5 yang artinya Sangat Efektif (SE). Pernyataan yang mendapatkan hasil tertinggi dalam indikator pemantauan program adalah nomor dua puluh tiga yakni tentang kompetensi petugas (KSM) dalam memantau program dapat dipertanggung jawabkan. Berdasarkan observasi alasan kenapa kompetensi petugas (KSM) dalam memantau program dapat dipertanggung jawabkan karena dalam pemantauan pihak dari PDAM maupun IUWASH tidak ikut memantau lagi dan diserahkan kepada petugas KSM. Petugas (KSM) benar-benar dipilih sesuai keahliannya oleh masyarakat dan disahkan Kepala Kelurahan setempat agar dalam menangani pengecekan master meter, pembayaran tagihan perbulan, informasi mengenai master meter atau meter air di tugaskan kepada pihak yang tepat dan dapat di dipertanggung jawabkan. Sedangkan yang terendah nomor sembilanbelas artinya masyarakat ada yang menjawab ragu-ragu karena masyarakat ragu apa ada yang menjual atau terjadi pencurian air, pihak PDAM memantau dari pusat dengan melihat jumlah meter air yang keluar jika ada yang mencurigakan langsung ditindaklanjuti.

Kemudian menghitung nilai rata-rata indikator:

$$\begin{aligned} M_k &= 21,44 \\ N &= 5 \\ M_i &= \frac{\sum M_k}{N} \\ M_i &= \frac{21,44}{5} \\ M_i &= 4,28 \end{aligned}$$

Nilai rata-rata dari indikator Pemantauan Program adalah 4,28 yang termasuk dalam kriteria Sangat Efektif. Seperti terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 10**

Kriteria Ukuran Nilai Efektivitas Indikator Pemantauan Program						
Indikator	M <sub>i</sub>	Interval Nilai				
		(SKE) 1 - 1,8	(KE) 1,81 - 2,6	(CE) 2,61 - 3,4	(E) 3,41 - 4,2	(SE) 4,21 - 5
Pemantauan Program	4,28					X

Sumber: data yang diolah 2016.

Dari beberapa tabel tersebut, indikator-indikator pengukuran efektivitas dapat dirangkum menjadi tabel berikut:

**Tabel 11**

Kriteria Ukuran Nilai Efektivitas Keseluruhan Indikator Dalam Menentukan Efektivitas Program Master Meter PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Studi Kasus di Kelurahan Ketabang

Indikator	M <sub>i</sub>	Interval Nilai				
		(SKE) 1 - 1,8	(KE) 1,81 - 2,6	(CE) 2,61 - 3,4	(E) 3,41 - 4,2	(SE) 4,21 - 5
Ketepatan sasaran	4,65	-	-	-	-	X
Sosialisasi Program	4,14	-	-	-	X	-
Tujuan Program	4,71	-	-	-	-	X
Pemantauan program	4,28	-	-	-	-	X
Jumlah	17,81	-	-	-	1	3

Sumber: data yang diolah 2016.

Kriteria efektivitas setiap indikator dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 12**

Hasil Kriteria Keseluruhan Indikator			
No	Indikator	Nilai Rata-rata M <sub>i</sub>	Kriteria
1	Ketepatan sasaran	4,65	Sangat Efektif
2	Sosialisasi Program	4,14	Efektif
3	Tujuan Program	4,71	Sangat Efektif
4	Pemantauan program	4,28	Sangat Efektif
Jumlah		17,81	

Sumber: data yang diolah 2016.

Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan secara keseluruhan yang dilakukan, maka diketahui bahwa nilai rata-rata Efektivitas Program Master Meter PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Studi Kasus di Kelurahan Ketabang mencapai 4,45. Dengan nilai rata-rata 4,45 jika dimasukkan kedalam kriteria ukuran nilai efektivitas masuk kedalam interval 4,21 – 5 yang artinya Sangat Efektif. Dikatakan sangat efektif sebab beberapa faktor antara lain:

1. Ketepatan Sasaran Program yaitu ditujukan untuk masyarakat yang berpenghasilan rendah, rumah masyarakat yang belum teraliri pipa air bersih PDAM, masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah illegal (tanah milik PT KAI) sangat efektif. Berdasarkan hasil observasi indikator ketepatan sasaran program ditujukan kepada ketiga pernyataan tersebut sudah sangat efektif dan tepat dalam mencapai ketepatan sasaran program, dengan adanya Program Master Meter dapat memberikan bantuan layanan air bersih dari PDAM mengingat belum adanya program lain yang diterapkan di wilayah tersebut.
2. Sosialisasi Program mendapatkan indikator rendah diantara 3 indikator meskipun masuk kedalam kriteria efektif, Berdasarkan hasil observasi indikator sosialisasi program efektif karena sebagian besar pernyataan masuk

kedalam kriteria efektif hal ini disimpulkan beberapa pernyataan responden ada yang menjawab ragu-ragu akan tetapi secara garis besar masyarakat mayoritas mudah memahami terkait pengetahuan tentang sosialisasi program master meter, informasi mengenai syarat/ketentuan pengajuan, proses pengajuan program Master Meter, informasi penyuluhan program Master Meter, petugas dalam mensosialisasikan program Master Meter, koordinasi Petugas mensosialisasikan program, adanya pelatihan mengenai Program Master Meter, petugas dalam memberikan pelatihan. Informasi mengenai master meter mudah didapat dan sebenarnya petugas yang memberikan sosialisasi program sudah cukup berkompeten dalam memberikan informasi mengenai program master meter, namun ada sebagian kecil masyarakat yang ragu mengenai syarat / ketentuan apa saja dalam pengajuan program Master Meter dan proses pengajuan pemasangan yang diajukan tidak tepat waktu karena harus bergantian dengan daerah lain yang mana masyarakat sangat membutuhkan air bersih.

3. Tujuan Program masuk kedalam kriteria sangat efektif, Berdasarkan hasil observasi indikator tujuan program sangat efektif karena keseluruhan pernyataan indikator tujuan program sudah sesuai dengan tujuannya yakni dapat menyediakan akses aman air bersih kepada masyarakat, meningkatkan perekonomian masyarakat, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mendekatkan dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada PDAM. Program Master Meter ini sangat efektif dalam membantu masyarakat dalam mendapatkan layanan air bersih yang sudah berpuluh-puluh tahun di tinggal wilayah Kanginan dan Legundi yang mana di wilayah tersebut tidak mendapatkan layanan air bersih, sehingga masyarakat hanya mengandalkan air jerigen untuk keperluan sehari-hari yang harganya mahal dan air sumur untuk mandi. Sudah selayaknya masyarakat yang tidak mendapatkan air bersih dari PDAM mendapatkan fasilitas umum dari PDAM dan Pemerintah Daerah secara cuma-cuma melalui program Master Meter sehingga biaya yang dulunya dikeluarkan untuk membeli air jerigen yang mahal sekarang bisa lebih murah menggunakan Master Meter selain itu biaya yang biasanya membengkak membeli air jerigen sekarang dapat digunakan

untuk biaya lain yang dapat meningkatkan kesejahteraan dan perekonomian masyarakat setempat.

4. Pemantauan Program dinilai sangat efektif, Berdasarkan hasil observasi indikator pemantauan program sangat efektif karena dari keseluruhan pernyataan dalam pemantauan program seperti masyarakat dan PDAM tidak usah khawatir lagi akan ada pencurian atau penjualan air karena PDAM dan IUWASH tidak memantau lagi dan sepenuhnya pemantauan program diserahkan kepada petugas KSM maka petugas (KSM) benar-benar dipilih sesuai keahliannya oleh masyarakat kemudian setelah dipilih dan disahkan Kepala Kelurahan setempat agar dalam menangani pemantauan, pengecekan master meter, pembayaran tagihan perbulan, informasi mengenai master meter atau meter air ditugaskan kepada pihak yang tepat dan dapat di dipertanggung jawabkan.

Dengan demikian Kriteria Ukuran Nilai Efektivitas Program Master Meter PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Studi Kasus di Kelurahan Ketabang bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 13**

Variabel	M <sub>0</sub>	Interval Nilai							
		(S1K)	(K1)	(CT)	(E)	(ST)			
		1	1,8	1,81	2,6	2,61	3,4	3,41	4,2
Efektivitas Program Master Meter	4,45	-	-	-	-	-	-	-	5

Sumber: data yang diolah 2016.

Dengan mengacu hasil perhitungan nilai rata-rata variabel efektivitas, jika diprosentasekan maka efektivitas program Master Meter PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Studi Kasus di Kelurahan Ketabang mencapai 89%. Dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\frac{\text{nilai yang dihasilkan } M_v}{\text{nilai skor tertinggi}} \times 100\%$$

Diketahui:

$$M_v = 4,45$$

$$\text{Nilai skor tertinggi} = 5$$

$$= \frac{4,45}{5} \times 100\% = 89\%$$

Dalam Standar Pengukuran efektivitas menggunakan standar acuan Penelitian dan Pengembangan Departemen Dalam Negeri (Litbang Depdagri) dengan angka 89% masuk kedalam Koefisien efektivitas dari 80%-89,99% yaitu "Cukup Efektif".

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan perhitungan secara keseluruhan yang dilakukan, maka diketahui bahwa nilai rata-rata Efektivitas Program Master Meter PDAM Surya Sembada Kota Surabaya di Kelurahan Ketabang mencapai 4,45. Dengan nilai rata-rata 4,45 jika dimasukkan kedalam kriteria ukuran nilai efektivitas masuk kedalam interval 4,21 – 5 yang artinya Sangat Efektif. Dengan mengacu hasil perhitungan nilai rata-rata variabel efektivitas, jika diprosentasekan dengan diketahui skor maksimal 5, maka efektivitas program Master Meter PDAM Surya Sembada Kota Surabaya di Kelurahan Ketabang mencapai 89%. Dengan demikian efektivitas program Master Meter PDAM Surya Sembada Kota Surabaya di Kelurahan Ketabang dengan angka 89% masuk kedalam (Litbang Depdagri) Koefisien efektivitas dari 80%-89,99% dapat diambil kesimpulan cukup efektif.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyarankan sebagai berikut:

1. Ketepatan Sasaran Program sudah sangat efektif, saran peneliti kalau bisa cakupan layanan program Master Meter diperluas lagi di wilayah yang secara administratif / teknis tidak dapat dilayani oleh PDAM.
2. Sosialisasi Program sudah efektif, saran peneliti agar lebih memaksimalkan dalam ketepatan waktu pemasangan agar masyarakat yang membutuhkan layanan air bersih tidak tertunda-tunda lagi.
3. Tujuan Program sudah sangat efektif, saran peneliti agar PDAM menargetkan setiap tahun wilayah yang akan dipasang program Master Meter digencarkan lagi guna lebih cepat dalam mewujudkan target cakupan pelanggan 100 persen pada tahun 2019 yang tersisa 3 tahun lagi.
4. Pemantauan Program juga sudah sangat efektif, saran peneliti agar pelaksana Program Master Meter untuk lebih memaksimalkan dalam pemantauan seperti adanya pemantauan berkala setiap minggu dari pihak PDAM, agar pihak PDAM tidak resah akan adanya masalah ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Hadi, Sutrisno. 2001. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset

Riduwan, 2009. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif edisi ke-11*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Budiani, Ni Wayan. 2007. Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Sosial INPUT*. Volume 2 No. 1.

Pasal 33 UUD 1945 BAB XIV ayat (3)

Peraturan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Nomor 5-1 Tahun 2010 tentang Pelayanan Penyediaan Air Minum Dengan Sistem Sambungan Master Meter UU 5/1962 tentang Perusahaan Daerah.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

<http://www.antarajatim.com> diakses online 15 Februari 2016 pukul 14.00 WIB

<http://www.iuwash.or.id> diakses online 15 Februari 2016 pukul 14.30 WIB

<http://www.pdam-sby.go.id> diakses online 16 Februari 2016 pukul 10.00 WIB